



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - HFC CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

☰ COBRANZA

☰ BAJA DE SERVICIOS

☰ DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

☰ ANDES - CORTE ACOMETIDA

☰ DESAFÍO TERMINADO

COBRANZA



Detallar la información respecto a los flujos de cobranza y cómo detener momentáneamente una gestión de cobranza reestableciendo los servicios en caso de estar suspendidos.

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA:

- Está prohibido ingresar una inhibición como herramienta de retención.
- La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presente uno de los siguientes casos:
 - **Pago no aplicado:** cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
 - **Reclamo en curso:** a la espera de su resolución.
 - **Para ingresar la desconexión:** a un cliente suspendido.
 - **Para ingresar un descuento/cambio de plan:** a un cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos.
- Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado **como fuera de política**.
- **La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna**, por lo tanto, puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.

IMPORTANTE : por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Sr(a) XXXX, lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 7 días después que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales.

- Para clientes que poseen PAC/PAT activo, **SÓLO** se debe ingresar inhibición cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO**.

MATRIZ DE ATENCIÓN INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Confirma el estado de servicio, si se encuentra ACTIVO o SUSPENDIDO . En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa. 2. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por RECLAMO no finalizado.			

Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.

3. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por PAGO NO APLICADO no finalizado.

Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.

2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la cuenta de facturación.

3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente. Deben haber pasado 30 días desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.

4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y confirma la fecha de término de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto. El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de **6 días de corridos**.

5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

6. Verifica que el pedido de **REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (en caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación **GESTIÓN DE PEDIDOS**.

7. Para el desbloqueo del servicio de TV (clientes bloqueados por deuda), el cliente deberá ser transferido al área Especializada N1 Técnico para realizar la inhibición correspondiente. Apóyate del procedimiento Protocolo de Transferencia.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente: - Detalle de la gestión - Plazo de solución			

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Prórroga /Inhibición Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada			

CONTINUE

BAJA DE SERVICIOS



Definir como atender a clientes que manifiesten el deseo de dar de baja sus servicios fijos.

GESTIÓN:

Aplicaciones Streaming con TV Full/Premium

Aplicación Streaming	Incluido en plan	Precio referencia mensual
Disney+ (versión Premium)	✓	\$15.990
HBO Max	✓	\$9.590
Prime Video	✓	\$6.490
Universal	✓	\$7.490
Fanatiz	✓	\$5.990
Riivi	✓	
Cindie	✓	
Teatrix	✓	\$8.700
Total ahorro mensual		\$54.250

Aplicaciones Streaming con TV Hogar/Plus

Aplicación Streaming	Incluido en plan	Precio referencial mensual
HBO Max (versión Estándar)	✓	\$9.590
Prime Video	✓	\$6.490
Universal	✓	\$7.490
Fanatiz	✓	\$5.990
Riivi	✓	
Cindie	✓	
Teatrix	✓	\$8.700
Total ahorro mensual		\$38.260

Informa al cliente el beneficio de tener las Aplicaciones de Streaming incluidas en su plan y el ahorro mensual que esto implica. Apóyate con las siguientes tablas de valorización según su plan:

✓ Si al informar el beneficio de las Aplicaciones de Streaming el cliente continua con la intención de desconexión, continua la gestión según el motivo de baja indicado al inicio de la atención:

PROBLEMAS ECONÓMICOS

NO UTILIZA SERVICIO

CAMBIO A LA COMPETENCIA

TRASLADO DE DOMICILIO

FALTA DE INTERÉS

1. Revisa en Andes si el cliente tiene SVA o canales premium contratados

1.1. Cliente tiene SVA, ofrece eliminarlos para reducir el costo total de su boleta. Si cliente acepta, gestiona su eliminación. Apóyate en el apartado de **Desconexión SVA** de esta publicación.

1.2. Cliente tiene canales Premium, ofrece eliminarlos para reducir el costo total de su boleta. Si cliente acepta, gestiona su eliminación. Apóyate en el

apartado de **Desconexión Canales Premium** de esta publicación.

1.3. Cliente NO tiene SVA/Canales Premium o no acepta eliminarlos, transfiere de forma asistida a la plataforma de retención. Apóyate en el procedimiento de Protocolo de Transferencia y Escalamiento a Supervisor.

PROBLEMAS ECONÓMICOS	NO UTILIZA SERVICIO	CAMBIO A LA COMPETENCIA	TRASLADO DE DOMICILIO	FALLECIMIENTO DE TITULAR
1. Indaga con el cliente el motivo real de no uso: 1.1. Si el motivo de no uso es por temas económicos, gestiona según el apartado de “Problemas económicos” 1.2. Si el motivo de no uso es porque se cambiará de domicilio, gestiona según el apartado de “Traslado de domicilio” 1.3. Si el motivo de no uso es por fallecimiento de titular, gestiona según el apartado de “Fallecimiento de Titular” 2. Si el cliente no acepta alternativas ofrecidas, transfiere de forma asistida a la plataforma de retención. Apóyate en el <u>Protocolo de Transferencia y Escalamiento a Supervisor</u>				

PROBLEMAS ECONÓMICOS	NO UTILIZA SERVICIO	CAMBIO A LA COMPETENCIA	TRASLADO DE DOMICILIO	FALLECIMIENTO DE TITULAR
1. Indaga con el cliente el o los servicios que presentan inconvenientes técnicos.				

2. Ofrece brindar soporte técnico para poder resolver la situación.
3. Si el **cliente acepta el soporte técnico**, aplica el procedimiento de Inconvenientes técnicos que corresponda al servicio afectado.
4. Si el **cliente no acepta el soporte técnico e insiste con la intención de desconexión**, transfiere de forma asistida a la plataforma de retención.

Apóyate en el [**Protocolo de Transferencia y Escalamiento a Supervisor**](#)

PROBLEMAS ECONÓMICOS	NO UTILIZA SERVICIO	CAMBIO A LA COMPETENCIA	TRASLADO DE DOMICILIO	FALLA DE EQUIPO
1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio sin ningún costo asociado para él. 2. Si el cliente no acepta trasladar sus servicios e insiste con la intención de desconexión, transfiere de forma asistida a la plataforma de retención. Apóyate en el Protocolo de Transferencia y Escalamiento a Supervisor. 3. Si el cliente acepta trasladar sus servicios, solicita la dirección del nuevo domicilio y verifica factibilidad en Andes. 3.1. Si la dirección es factible, ingresa el traslado en Andes. Apóyate en la publicación Traslado de Servicios. 3.2. Si la dirección es infactible, debes derivar a Soporte Diferido a través de la web de escalamiento. Apóyate en la publicación Traslado de Servicios.				

PROBLEMAS ECONÓMICOS	NO UTILIZA SERVICIO	CAMBIO A LA COMPETENCIA	TRASLADO DE DOMICILIO	FALLA DE
1. Transfiere de forma asistida a la plataforma de retención. Apóyate en el Protocolo de Transferencia y Escalamiento a Supervisor. Importante: Esta atención se puede entregar a usuario, un cercano o cualquier familiar del titular.				

PROBLEMAS ECONÓMICOS	NO UTILIZA SERVICIO	CAMBIO A LA COMPETENCIA	TRASLADO DE DOMICILIO	FALLA
1. Esta atención se puede entregar a un usuario, un cercano o cualquier familiar del titular. 2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil. 3. La gestión es realizada por la plataforma de Retención.				

CONTINUAR

DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



ALCANCE

Aplica para Sucursales, Ventas Remotas, Dealer, Call Center Voz y Canales digitales y solicitudes de Colaboradores.

DBOX ADICIONAL

DESPACHO DE EQUIPOS:

- Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa [AQUÍ](#) los plazos de entrega. Los plazos de entrega son días Hábiles, es decir, de Lunes a Viernes. Además, actualmente por opción se encuentra disponible envío Priority solamente.
- Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en 3 ocasiones.
- El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero, mayor de 18 años.
- **No** se realizará Delivery a domicilios que no estén creados (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página <https://www.claro Chile.cl/personas/manuales-de-instalacion/>
- El tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox. en quedar activo.
- El servicio se empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de envío \$3000

- Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente, debido a que será contactado durante el proceso.

INGRESO DE DBOX

Paso 1

Selecciona la pestaña "Validación venta" para validar la dirección de instalación

Paso 2

Ingresa el rut del cliente para obtener disponibilidad de servicio en el domicilio consultado y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable

Paso 3

Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **“Jerarquía de cuentas”** y elegir la cuenta de “Servicio” correspondiente a la dirección solicitada del cliente. Puedes apoyarte con la publicación **ANDES – NAVEGAR ENTRE CUENTAS.**

Paso 4

Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.

Paso 5

Andes

Pedido:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista

Más información Catálogo Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Acción	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de	cantidad ampliad	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten
1	Asistencia VTR	-		1		1	\$1.990			13868236-6-S-0...	\$1.990
2	Equipo	-		1		1				13868236-6-S-0...	
3	Banda Ancha	-		1		1	\$0			13868236-6-S-0...	\$0
4	Doble Pack Vive Pro Funcio...	-		1		1				13868236-6-S-0...	
5	Television	-		1		1	\$0			13868236-6-S-0...	\$0

Selecciona TELEVISIÓN para personalizar:

Paso 6

Andes

Página inicial | Pedido: 1-35556642746

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Contratos | Pedidos | **Pedido de ventas** | Ofertas económicas | Incidencias de red

Lista

CNR total
\$0
Mensualidad total
\$32.960

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. **Equipos** 4. Descuentos 5. Try & Buy

Decodificadores

Item Cant. Agregar item

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX SD	\$2.490	\$2.490		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

Selecciona la pestaña Equipos y luego busca DECODIFICADORES Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa AGREGAR ITEM

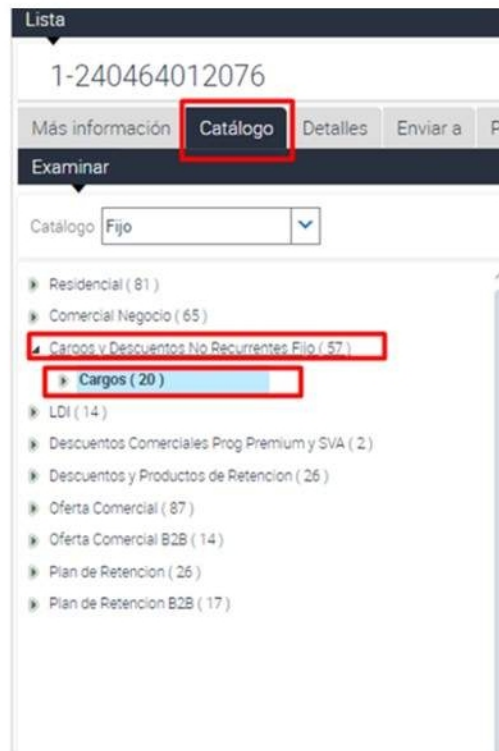
Paso 7

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, a breadcrumb trail reads 'Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido:'. The main navigation menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Administración - Mantenedores', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' tab is active, and the 'Detalles' sub-tab is selected. The 'Detalles' section shows a list of items with columns for 'Nº de reseña', 'Producto', 'Acción', 'Precio neto', 'Contexto de estado', 'Lista de evaluación e', 'Cant.', and 'Precio de inicio'. The item '2.2 d-BOX HD' is highlighted with a red box, showing a price of '\$3.990'.

Nº de reseña	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	-				1	
2	Television	-	\$0			1	
2.1	d-BOX PRO	Nuevo	\$5.990			1	\$5.990
2.2	d-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.3	Descuento Primera Caja	-	\$-3.990			1	
2.4	HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.5	d-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.6	Descuento HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.7	TV Full HD Digital	-	\$23.990			1	
2.8	VTR On Demand	-	\$0			1	

Selecciona TERMINADO. Confirma en la pestaña de DETALLES que el Dbox se cargó correctamente.

Paso 8



Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña CATÁLOGO e ingresa a la sección “Cargos y descuentos no recurrentes Fijo” y selecciona la opción “Cargos”.

Paso 9

1-240464012076

Más información **Catálogo** Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Examinar

Catálogo Fijo

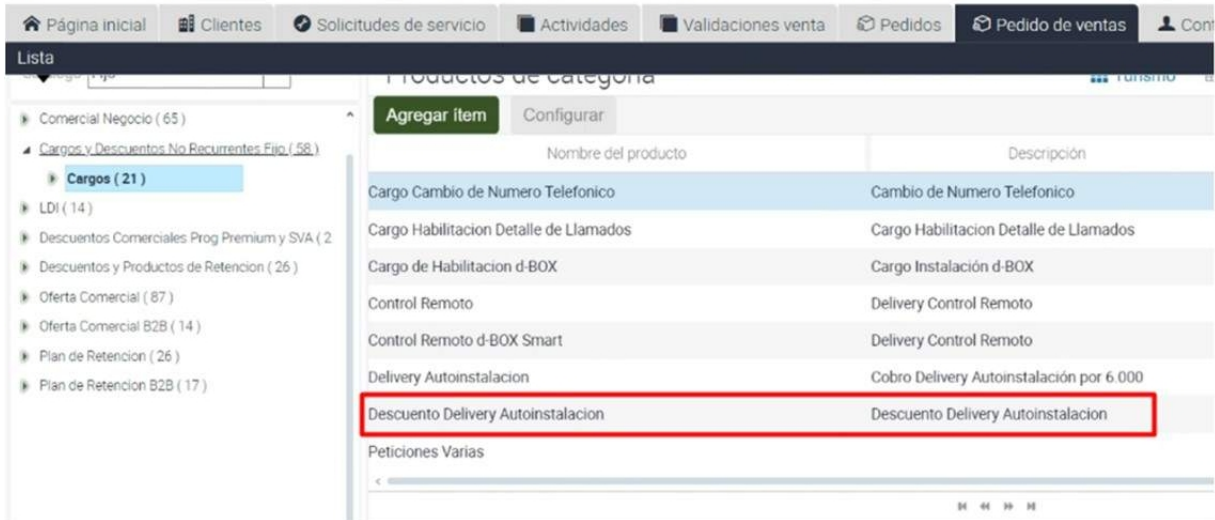
Productos de categoría 1

3 Agregar ítem Configurar

Nombre del producto	Descripción	Precio referencia	Cant.	Precio neto
Cargo Cambio de Numero Telefonico	Cambio de Numero Telefonico	1	\$3.100	:
Cargo Habilitacion Detalle de Llamados	Cargo Habilitacion Detalle de Llamados	1	\$2.480	:
Cargo de Habilitacion d-BOX	Cargo Instalación d-BOX	1	\$20.000	:
Control Remoto	Delivery Control Remoto	1	\$6.000	:
Control Remoto d-BOX Smart	Delivery Control Remoto	1	\$6.000	:
Delivery Autoinstalacion	Cobro Delivery Autoinstalación por 6.000	1	\$6.000	:
Peticiones Varias		1	:	:
Reposicion Cable Modem	Reposición Cable Modem	1	\$39.000	:

En la sección PRODUCTOS DE CATEGORÍA selecciona el ítem “Delivery Autoinstalación” y haz clic en el botón AGREGAR ITEM.

Paso 10



Después de haber ingresado el cargo por **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar el descuento para que quede el monto total final del delivery. En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ITEM**.

Paso 11

Más información	Catálogo	Detalles	Enviar a	Pagos	Envíos	Documentos	Trámite	Precios	Archivos adjuntos	Portabilidad
Detalles de la línea Atributos Totales										
Detalles										
Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root										
Nº de reseña▲▼	Producto				Acción	Categoría detallada Lista de evaluación e Ca				
o 1	Suspension Transitoria				Nuevo	Suspension Transitoria				
o 2	Equipo				-	Otros Fijos				
▶ 3	Banda Ancha				-	Producto Customizable				
o 4	Asistencia VTR				-	SVA				
o 5	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819				-	Promociones Fijo				
▶ 6	Television				-	Producto Customizable				
o 7	Delivery Autoinstalacion				Nuevo	Cobros Tecnicos				

Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la columna **ACCIÓN** indica **"NUEVO"**

Paso 12

Formulario de envío de kit. Campos visibles:

- Cuenta: 99999014.2
- Dirección de envío: T NORTE
- Apellido: PRUEBA
- Número Calle: 2080
- Referencia: (campo resaltado con una caja roja y una etiqueta que dice "Siempre completar con un guión [-]")
- Nombre: PRUEBA2214
- Código postal: 7910136
- Comuna: MACUL
- Correo electrónico: prueba2214@gmail.com
- Ciudad: SANTIAGO
- Región: REGION METROPOLITANA
- Personas que reciben: (campo vacío)

Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta

Alerta de error:

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

[1]Error al invocar servicio 'SIS OM PMT Service', método 'Invoke BC Method' en el paso 'Submit Order'.(SBL-BPR-00162)

[2]El campo "Metodo de envío" es requerido.
(SBL-APS-00802)

Aceptar

Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta.

Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente.
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. sí tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error.

Paso 13

Método de envío -> AUTOINSTALACIÓN

Paso 14

1-40290835450

Editar Verificar Enviar TSO Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-40290835450	Nombre del Cliente: NOOCUPAR CAMI ALTA	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo: Inicio
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 36100367-5	Fecha de creación: 29/08/2023 15:10:50	Clasificación Movil:
Método de Envío:	Nº de Serie Ci:	Fecha de Modificación: 29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Fijo: \$1.961.0
Tipo Portado: Autoinstalación	Estado Nº de Serie Ci:	Desde cuando: 29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Movil:
Tipo de Pedido: Visita Técnica	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 36100367-5-S-001	Vigencia de Cotización: 03/09/2023 15:10:50	Deuda Domicilio: \$0
Ingresador: SUCAHU	Dirección de Servicio: SAN SEBASTIAN 2730	Estado del Trámite: TSO aprobado	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 40390835363	Contexto de Estado: Todos las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido: ☐
Vendedor: SUCAHU	e-mail: A@GMAIL.COM		Renta Mensual: \$38.990
Acelerar cuotas: ☐	Deuda no Vinculante: ☒	Pago Upfront Primera Boleta: ☐	Cargo Única Vez: \$0

Tipo portado -> No portado- Venta fijo. **ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR**

Paso 15

Generar el contrato

Paso 16

Selecciona **ENVIAR**; el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

Paso 17

Actividades

Medir niveles

Crear Actividad Terreno

Id Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha Inicio	Vencimiento	Área a Derivar	Código Cierre
1-2LBMWPT4	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada	Finalizada	CRETAMALP	14/07/2022 17:...			
1-2LBMWPRJ	Resolución	Delivery	Abierta	LPAZOS	14/07/2022 17:...	14/07/2022 18:...		
1-2LBGZSP4	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada	Finalizada	LPAZOS	14/07/2022 14:...			
1-2LBGZSNH	Resolución	Preparación Kit	Derivada	CRETAMALP	14/07/2022 14:...	14/07/2022 15:...	Delivery	KIT OK
1-2LBGZSNX	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada	Finalizada	LPAZOS	14/07/2022 14:...			

La actividad de Preparación Kit es realizada por la empresa de delivery y si el estado es **ENVIADO**, implica que el equipo del cliente está preparado para salir a ruta. Y serán entregados según el tiempo que indica la matriz de Plazos de entrega.

Paso 18

INFORMA

"Sr. XXX., su kit llegará XXX. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit.

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

REGISTRA

Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación
inst/act/conf

- Nombre de la persona atendida
- Motivo de llamada/ consulta
- Información entregada.
- Plazo de entrega

CONTINUE

ANDES - CORTE ACOMETIDA



VERIFICAR PRECONDICIONES:

1

Verifica el estado del servicio que se encuentre activo
estado de servicio

2

Verificar que no tenga suspensión por cobranza o voluntaria

3

Si la falla no corresponde a corte de acometida ingresar la solicitud según corresponda al o los servicios con inconvenientes

GESTIÓN

HFC

1. Revisa si el cliente tiene factibilidad para el cambio de tecnología.
Revisa la publicación CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

2. Si el cliente tiene factibilidad, explica:

"Don., Sra. XXX para resolver su inconveniente, necesitamos enviar un técnico a su domicilio y actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que también asegurará una conexión más estable y moderna, preparada para todas sus necesidades."

CLIENTE ACEPTA= Guíate por el protocolo de la publicación CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

CLIENTE NO ACEPTA= Aplica el protocolo de clientes FTTH.

FTTH

1. Debes ingresar una solicitud de **REPARACIÓN TÉCNICA** para posterior revisión del equipo técnico en terreno.

IMPORTANTE :

La orden de reparación depende de la promoción contratada; y se debe ingresar en el orden de la siguiente tabla:

ORDEN	SERVICIO CONTRATADO	SOLICITUD DE SERVICIO		
		TIPO	ÁREA	SUBÁREA
1°	Televisión o 3Play	Televisión	Reparación técnica	Corte acometida
2°	Internet o 2Play (internet-fono)	Internet	Reparación técnica	Cable Modem Offline
3°	Telefonía fija	Telefonía fija	Reparación técnica	Sin Tono

La visita será confirmada con el cliente al celular registrado en el campo contactos.

Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible, incluso si existe disponibilidad en un bloque dentro del mismo día.

INFORMA

REGISTRA

- Informa día y hora de visita.
- Indicar que técnico no realizara trabajos dentro del domicilio.
- Debe haber adulto mayor responsable.

Te puedes apoyar en el siguiente Script.

"XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

Te informo que tu visita técnica se realizará el día XX entre las XX y XX hrs, debe haber un adulto responsable para recibir al técnico, para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo"

Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de tu hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.

INFORMA

REGISTRA

Atención Retención > Servicio técnico > Fallas masivas

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°12 - HFC CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°12 -
HFC CLARO**

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón "Finalizar"

FINALIZAR